

(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公表特許公報 (A)

(11) 特許出願公表番号

特表2002-518890

(P2002-518890A)

(43) 公表日 平成14年6月25日 (2002.6.25)

(51) Int.Cl.
H 0 4 M 3/523
3/42

識別記号

F I
H 0 4 M 3/523
3/42

テマコード* (参考)

5 K 0 1 5
Z 5 K 0 2 4

審査請求 有 予備審査請求 有 (全 34 頁)

(21) 出願番号 特願2000-554115(P2000-554115)
(86) (22) 出願日 平成11年6月7日(1999.6.7)
(85) 翻訳文提出日 平成12年12月6日(2000.12.6)
(86) 国際出願番号 PCT/US99/12841
(87) 国際公開番号 WO99/65214
(87) 国際公開日 平成11年12月16日(1999.12.16)
(31) 優先権主張番号 09/096,729
(32) 優先日 平成10年6月11日(1998.6.11)
(33) 優先権主張国 米国 (US)

(71) 出願人 ジェネシス・テレコミュニケーションズ・
ラボラトリーズ・インコーポレーテッド
アメリカ合衆国、カリフォルニア州
94103、サン・フランシスコ、マーケッ
ト・ストリート 1155、イレブンス・フロ
ア
(72) 発明者 ステイーベルマン、ユリ
アメリカ合衆国、カリフォルニア・94102、
ベルモント、モンテ・クレスト・ドライ
ブ・2811
(74) 代理人 弁理士 川口 義雄 (外2名)

最終頁に続く

(54) 【発明の名称】 インテリジェントな経路指定機能と統合されたマルチメディア管理および優先待ち行列システム

(57) 【要約】

図中で、コールセンター19における待ち行列システムは、ボイスメールならびにライブの電話コールを待ち行列に入れるように構成されている。好ましい実施形態では、コールには、接続指向型交換電話 (COST) コール13とデータ網電話 (DNT) コール12の両方が含まれる。発呼者には、待つ代わりにボイスメールを残すことができるようになっており、そのボイスメールの記録は、ライブのコールを処理するのと同じ待ち行列に入れることが好ましい。ある実施形態では、コールセンターは、電子メール、ビデオメール、ファクシミリメッセージ、ならびにライブのコールおよびボイスメールメッセージを処理できるようになっており、すべての形式のマルチメディア通信は、事前に記憶された経路指定規則および優先順位付け規則に従って、待ち行列に入れられることができる。

